

四川省新型职业农民科技培训教材



餐厅服务员

CANTING FUWUYUAN

《新型职业农民科技培训教材》编委会 编

XINXING ZHIYE NONGMIN
KEJI PEIXUN JIAOCAI



电子科技大学出版社

新型职业农民科技培训教材

餐厅服务员

主 编 盛 强

编 写 盛 强 梁 维

电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员 / 《新型职业农民科技培训教材》编委会编. — 成都: 电子科技大学出版社, 2013.8 (2014.1重印)
新型职业农民科技培训教材
ISBN 978-7-5647-1825-1

I. ①餐… II. ①新… III. ①饮食业—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 189587 号

新型职业农民科技培训教材
餐厅服务员

《新型职业农民科技培训教材》编委会 编

出版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 辜守义

责任编辑: 辜守义

主页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发行: 新华书店经销

印刷: 郫县犀浦印刷厂

成品尺寸: 130mm×195mm 印张 5.375 字数 110 千字

版次: 2013 年 8 月第一版

印次: 2014 年 1 月二次印刷

书号: ISBN 978-7-5647-1825-1

定价: 11.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

目录

MULU

第一章 服务员的职业素养及礼仪规范	1
第一节 餐厅服务员职业要求	1
第二节 餐厅服务员的岗位职责	4
第三节 餐厅服务员礼貌礼仪规范	7
第四节 餐厅服务中的几个问题	14
第二章 饮食习俗与宾客就餐心理	17
第一节 饮食习俗	17
第二节 我国主要兄弟民族的饮食习俗	21
第三节 我国主要客源国的饮食习俗	24
第四节 宾客就餐心理与针对服务	27
第三章 餐厅服务安全与卫生知识	32
第一节 餐厅服务安全知识	32
第二节 餐厅服务卫生知识	37
第三节 餐具清洗消毒及保养常识	42

第一章

服务员的职业素养及礼仪规范

第一节 餐厅服务员 职业要求

一、树立正确的服务观念

优秀的餐厅服务员，首先要树立正确的服务观念，要认识到为宾客服务是自己神圣的天职，做到有意识地培养自己对餐厅服务的浓厚兴趣，努力进取，尽职尽责，全心全意为每位就餐宾客服好务。

1. 树立一切从宾客出发的观念 餐厅服务就是要尽量为宾客提供最美好的消费感受。“宾客至上、服务第一”“客人就是上帝”。服务员要想客人之所想，急客人之所急，做客人之所需。随时注意观察

和了解客人的喜怒哀乐，协助客人解决困难和需求，让宾客高兴而来，满意而归。

2. 更新服务观念 客人来到餐厅不仅仅是为了品尝美味佳肴，他们同时也希望享受到轻松的氛围、美好的回忆、体贴的照顾，从而获得美好的消费享受。服务员在餐厅这个特定场合要放下“个人尊严”，为宾客殷勤服务。牢牢记住“客人总是对的”，即使客人在某些方面有错，也应将“对”让给客人，站在客人的立场上为客人着想。

二、具备良好的职业道德

职业道德是餐厅服务员在整个餐厅服务过程中所应遵守的行为规范和行为准则。主要包括：

1. 满腔热情、客人至上 优质的服务是从优良的服务态度开始的。服务员应做到主动、热情、耐心、周到、文明、礼貌地为宾客服务。

(1) 主动热情服务。要求服务员处处为宾客提供方便，像对待自己亲人一样接待宾客。在宾客开口之前主动服务，真正从心里理解宾客、关心宾客，始终做到笑容满面、精神饱满、语言亲切，对宾客关怀备至。

(2) 耐心周到服务。做到在任何情况下，不急躁、不厌烦，善始善终地为宾客提供体贴周到的服务。如果宾客有误会，或者有意见，甚至有抱怨和不满情绪时，服务员要虚心听取，尽量解释，决不能与宾客发生争吵。同时，在服务内容和项目上，要想得细致周到，时时为客人、处处为客人。不仅要提供共

性的规范化服务，也要实行个性化服务，以满足宾客偶然的、个别的、特殊的正当服务需要，将餐厅服务工作做得尽善尽美，体贴入微，有求必应。

(3) 文明礼貌服务。文明礼貌服务是餐厅服务的起码要求，是服务员自身素养必不可少的组成部分，也是自身完美人格的体现。主要表现为：

①有端庄、文雅的仪表、仪态。

②使用文明、礼貌、生动、亲切的服务语言。

③遵守公德，尊老爱幼，关心体贴残疾和体弱年迈的宾客。

④遵时守信，严格执行餐厅服务规范。

⑤理解宽容，互尊互助，做到不卑不亢。

2. 敬业、勤业、乐业 服务员要热爱本职工作，遵守餐厅各种规章制度和劳动纪律，严格执行服务程序和操作规范，勤奋工作，不怠慢客人，不做不利于餐厅的事，不说有损餐厅的话。

3. 诚信无欺，真实公道 餐厅服务是一个可以为顾客感知或认同的公平交易。要树立质量第一、信誉第一、顾客至上的观念，讲求诚信服务，不随意涨价和乱收费用，为顾客着想，为顾客节约，当好顾客的参谋。

4. 遵纪守法、廉洁奉公 违法、违规和不遵守纪律的人和事，都是不允许的。服务员要自觉学习法律法规知识，知法用法，自觉遵纪守法，不断增强道德意识和自我约束力。遵章守纪、廉洁奉公，做到不

贪不占、克己奉公，不谋私利，勤俭节约。

5. 团结协作、顾全大局 服务中要互相支持、相互帮助，不能只图自己方便而把困难和责任留给他人。要做好传、帮、带工作，团结协作，共同为顾客提供优质的服务，体现团队协作服务精神。如餐厅服务员与厨师的团结配合，以及传菜员、酒水员与收银员之间的配合等，都十分重要。

第二节 餐厅服务员的岗位职责

餐厅服务工作根据工作岗位分工，主要有“迎宾员”“值台员”（也称餐台服务员）“传菜员”“酒水员”“收银员”及“宴会预定员”。以下重点介绍迎宾员、值台员及传菜服务员的岗位职责：

一、迎宾员的岗位职责

迎宾员又称引领员，是餐厅的“门面”。主要工作是迎接客人入门、安排就座、送别客人。具体职责是：

1. 服务时着装整洁、美观，按时守候于餐厅进口处迎接宾客，使用礼貌用语，微笑服务，迎客入厅。

2. 负责接受宾客的订餐，包括电话预定和当面预定，并注意问清宾客的姓名、单位、联系电话、就餐人数、就餐时间和其他要求，做好记录，并负责具体落实安排。

3. 掌握客人就餐人数、位置、桌数安排、翻台等餐厅业务情况，认真做好书面记录，并能准确地将宾客引领到适当的就餐位置。

4. 当餐厅满座时，安排准备就餐的宾客到休息厅稍等，并做好登记。

5. 负责替宾客存放衣帽（套上椅套）、雨伞、手提包等物品。

6. 礼貌耐心地解答宾客的询问，接受宾客的建议、投诉，收集客人对本餐厅服务的建议和意见，并及时上报。

7. 宾客离开餐厅时微笑送别客人，感谢宾客光临，协助宾客拉门、按电梯、叫出租车等。

8. 协助做好餐前准备和餐厅结束工作，搞好区域卫生。

二、值台员的岗位职责

值台员即餐台服务员，主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐前准备、现场服务和台面清洁等工作，具体包括：

1. 在服务前，将所有用品包括餐巾、餐盘、酒杯、餐具等存放 to 工作台上或工作柜中，保证无水迹、指印或污点，搞好餐厅环境卫生。

2. 布置餐桌和摆台，做好开餐前的辅助工作，如餐巾折花等。

3. 着装整齐、干净，整理好仪容，检查并携带好记录本、笔和启瓶器等工作用品。

4. 迎客入座，协助客人点菜，向客人介绍特色菜或招牌菜，回答客人的提问或转达客人的要求，开出单据并通知厨房。

5. 熟悉菜肴、酒水知识，了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方法，主动做好介绍、推销菜点和酒水的工作。

6. 负责处理宾客就餐时所遇到的各种事项，接受客人对服务工作的建议或批评，及时汇报。

7. 检查为宾客的上菜情况，并协助客人结账，礼貌地欢送客人。

8. 负责收台及翻台后的餐具摆放，分类送洗脏餐具和棉织品，及时补充工作台各类物品，做好设施保养和安全检查工作。

三、传菜员的岗位职责

传菜员又称走菜员，归餐厅经理领导，主要负责菜肴的传送，具体职责有：

1. 开餐前负责准备好调料、配料及传菜用具，主动配合厨师做好出菜前的准备工作。

2. 正确使用和保管各种传菜用具，掌握各种菜肴所需器皿及各种特色菜的端送方法。

3. 负责将订菜单送至厨房，并按上菜顺序准确无误地将菜肴送至该餐桌服务员手中。

4. 动作迅速规范，传递饭菜及时安全到位，随时沟通餐厅与厨房间的信息。

5. 严把饭菜质量关，不符合卫生质量标准的饭

菜拒绝传送。

6. 协助餐厅前台服务员撤换餐具，整理酒水瓶，并带回洗涤间，帮助厨师清理存放干净的餐具、用具。

7. 负责小毛巾的洗涤、消毒工作及传菜间和规定区域内的清洁卫生工作。

8. 负责保管订餐菜单，以备检查。

第三节 餐厅服务员礼貌礼仪规范

一、礼貌礼节规范

(一) 礼貌规范

坚持礼貌礼节、周到服务，既是宾客的客观要求，也是优良的餐厅服务的表现形式。

1. 服务态度要求 服务中的礼貌表现在态度上，简单地概括为“真诚的服务”。做到诚恳、热情、和蔼、周到、耐心。主要表现在：服务迅速、敏捷、准确，做到眼勤、脚勤、口勤、手勤、心勤；对宾客不懂的（如菜单）向他们做适当介绍，并乐于回答他们的问题，做到“百问不烦，百拿不厌”；做好有针对性地服务，并尽量记住客人的姓名、座位、喜欢的食品等；能适当调动宾客低落的情绪，让他们感到就餐愉快；放好窗帘，调好音乐音量，尽量使宾客感到舒适；帮助客人将食品包装好，尽可能满足客人提出的合理要求等。

2. 微笑服务要求 服务员是永远的微笑者。服务中，亲切自然的微笑，可以对宾客的心情和情绪产生一种愉快的导向作用，给顾客留下甜美的“第一印象”。具体要求是：真诚，微笑一定要适宜，要自然坦诚，是发自内心的，不可故作笑颜，假意奉承；掌握好笑的分寸，不该笑时不笑，该微笑时不能大笑，不能有轻蔑的笑，应通过眼、口、面部表情，流露出亲切、柔美、愉快的微笑。同时，微笑服务要与仪表和举止相结合，再灿烂的微笑，如果是仪表不整、举止不当，也不会使宾客产生好感。最后，微笑服务要始终如一，对客人一视同仁；每一位服务员，在每一个服务环节都应坚持微笑服务。

3. 敬语服务要求 使用敬语服务，要求餐厅服务员为宾客服务时，以客人为中心，以诚为本，用“真、善、美”的语言服务客人、打动客人。做到谈吐文雅、语调亲切自然、音量适度、优美动听、讲究语言艺术，回答客人问题准确、简明，能根据不同宾客，恰当运用服务敬语。

(1) 为宾客服务有“五声”，即：宾客来时有迎声，遇到宾客有呼声，受到帮助有致谢声，工作失误有致歉声，宾客离店有送声。

(2) 经常使用“十”字文明用语，即：“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”。

(3) 正确运用敬语服务的技巧。首先要说好问候语。问候要亲切，面部表情应自然大方，不能扭捏作

态。称呼时，对男士统称为“先生”；对女士婚前称“小姐”，已婚称“夫人”或“太太”。二要语言准确，注意分寸。如问对方叫什么名字，人数多少时，不能说：“您叫什么名字，有几个人？”而应说：“我该怎么称呼您呢？请问有几位？”问客人需求时应说：“先生，您想用点什么？”而不应说：“先生，您要什么饭？”三要掌握好语调。如迎客时说的“您好”“请进”“请坐”等用语的声调应响亮而富有朝气，客人离店时说的“再见”“欢迎下次光临”等用语应亲切、热情，音量不能过大；避免用鼻音的单字，如“嗯、唔、喂”等。四是与客人交谈时，应有良好的身体姿态，精力要集中，两眼尽量注视对方，表情轻松，多露微笑，与宾客保持一步半的距离为宜，讲话音量应低于客人；听客人谈话不要左顾右盼，双手东摸西摸，要多注意倾听，不要抢话。五是客人之间交谈时，不能趋前旁听，不要在一旁窥视，更不要随便插话干扰，如有急事须立即与客人说时，应趋前说声“对不起，打扰一下可以吗？我对这位先生有急事相告”；当双方发生不同意见或产生误会时，不要勉强说服客人，更不能抬杠；尽量少用手势，不要给宾客手舞足蹈的感觉，不得已时应抬手臂伸手掌，掌心向上，以肘关节为支点在小范围内活动。

4. 掌握常用礼貌用语（参见附录一“餐厅服务基本敬语”）。

（二）礼节规范

礼节是指向他人表示敬意、问候、祝颂之类的各种习惯和仪式。主要礼节要求为：

1. 称呼礼节的要求 宾客光临餐厅时，服务员如能称呼客人的姓名，将会给客人带来一个惊喜，因此要学会尽快记住客人的姓名（包括职衔、身份、婚姻状况等）。称呼时要用尊称，切忌用“喂”称呼客人，如男宾称为“先生”，已婚女宾称为“太太”“夫人”，若无法断定对方婚否，可称为“女士”。如知道职衔，要在“先生”“小姐”前冠以职衔，如“博士先生”“议员先生”或者称“××教授”“××团长”。需要称呼多位客人时，应遵守先个人后整体，先近后远，先称呼主人、主宾和最年长者的原则进行称呼。

2. 问候礼节的要求 问候礼节要根据时间、场所、情景、接待对象和客人的风俗习惯等的不同而变化。如与客人初次见面时应主动说：“您好，欢迎光临”等。平时见到客人时应说：“您早！”“早上好！”“下午好！”“晚安！”遇见客人询问时应说：“请问有什么需要帮忙吗？”遇到节日、生日等喜庆之日应说“祝您生日快乐！”“祝您圣诞快乐！”等。客人离店时应说“欢迎您再次光临！”

3. 应答礼节的要求 在回应客人的召唤及答复客人询问时必须起立，站立姿势要好，背不能靠他物，做到表情自然，语言亲切，面带微笑，精力集中，认真聆听。要让客人将话讲完，不要随便插话，

如有事打扰客人时，应先用商量、请求的口吻说“对不起，打断一下”等。回答客人的询问不要轻易说“不行”“我不知道”等否定语。接受客人吩咐说“好，明白了！”“好，马上就来。”不能及时为客人提供某种服务时应说“对不起，请您稍候，我马上就来”等。

4. 迎送礼节的要求 宾客行至餐厅门口，迎宾员要主动向客人打招呼问好，笑脸相迎。接待中坚持先主宾后随从，先女宾后男宾，老弱病残优先的顺序进行服务。宾客用餐走出餐厅大门，应向宾客告别说“欢迎您再次光临”。

5. 操作礼节的要求 操作礼节主要是服务人员在日常工作中的礼节。要求服务员做到仪容整洁、举止大方、态度和蔼。工作场所要保持安静，不能大声喧哗，不准开玩笑，不准哼小曲；做到说话轻，走路轻，操作轻；递送物品时要用托盘；迎客走在前，送客走在后；行走中遇到客人，应主动打招呼，并主动让道。

二、仪表、仪容、仪态规范

（一）仪表仪容规范

餐厅服务员的仪表仪容直接影响客人对餐厅的感受。规范的仪表、端庄的仪容、整洁的着装，能烘托良好的餐厅服务气氛，使宾客从心理上产生一种信任感、愉快感，并留下良好的第一印象。基本要求是：

1. 发部修饰 将头发梳理整齐，保持干净，必要时戴上帽子，不仿效流行发式。男士前发不覆额，

后发不触领，侧发不掩耳，不留鬓角，定时理发。女士发不长于肩部，额发不过眉，不允许随意将其披散开来，做到简约、明快。

2. 面部化妆 女士应淡妆上岗，不宜浓妆艳抹，口红宜淡薄，不用浓烈的香水。男士必须每天剃须，剪短鼻毛。

3. 服饰规范 服饰按规定着装，服务标志佩戴端正，保持制服笔挺，衣裤要烫平整，不起皱、不翘边，将工作装所有纽扣扣好，拉链拉好。不穿有油渍、有异味的服装出现在工作场合。衬衣不要露在外面，不挽袖、不卷裤。领带、领结整洁挺括。鞋以黑色为主，保持整洁光亮。男士应着深色袜子，女士应着无破损肉色丝袜，袜口不外露。

4. 手部要求 指甲要经常修剪、清洁。服务前应将手洗干净。女士除可涂无色指甲油外，不得使用其他化妆品。不宜佩戴戒指、手表及时髦首饰物（结婚戒指除外）。

5. 口腔卫生 上岗前禁吃葱、蒜、韭菜等带有强烈异味的食物，特别注意防止口腔异味，每天坚持刷牙。

（二）仪态规范

仪态是服务员在行为中的姿态和风度。

1. 站姿 站立服务是餐厅服务员的基本功之一。要求做到：身体端正，挺胸收腹，面带微笑，微收颌，双臂自然下垂或双手交叉相握于腹前，不能双手

叉腰或抱于胸前；站立时，双腿立正并拢，双膝与双脚跟部紧靠。女服务员应双脚呈“V”字形，二者相距约20~25厘米，或双脚呈“丁”字形，将右脚跟靠于左脚跟内侧略前端，身体重心落于左脚、右脚或落在双脚上，以此调节长久站立的疲劳。男服务员应双脚分开与肩同宽，身体保持正直。男性力求给人一种“劲”的美感，女性则努力给人一种“静”的美感。

2. 行姿 基本要求是：行走时保持明确的行进方向，身体重心略向前倾，抬头、挺胸、眼睛平视，面带微笑，肩部放松，收腹，两臂自然前后摆动，摆幅约35厘米，步幅以男士约40厘米，女士约30厘米为宜。两脚行走应是直线，成“一字步”，不要形成“内八字”或“外八字”。在服务区不可跑步行走，并尽量靠右行走，相遇宾客时要点头致意。

3. 手势 餐厅服务中，手势的运用要注意适度 and 规范。介绍客人、为客人指示方向、引领客人等服务中，都需有规范的手势。做到：伸出右手，五指并拢，掌心向上，上臂自然下垂，以肘关节为支点，由内向外自然伸开小臂。指明方向后，手应停留片刻，回头确认客人认清后再将手放下，不要随便横挥手臂后就立即放下。